

ARTICLE 1 : VOTRE ACCEPTATION

1.1 En nous adressant une demande quelle qu'elle soit, vous manifestez que vous acceptez sans réserve les présentes Conditions de Vente de voyage, de séjour, de réservation d'hôtels, ou de services.

1.2 Les conditions générales de vente détaillées ci-après, régissent les relations contractuelles entre tout utilisateur du site ttb-travel.com (désigné "Le client" ou "Vous") et l'enseigne commerciale de la société Tam Thai Bao Trading and Tourist Company – TTB Travel de droit vietnamien dont le siège social est 204 Pho Duc Chinh, Ba Dinh District, Hanoi, Vietnam, enregistrée sous le n° 0106893748 ayant la Licence de Voyage N° 01-531/TCDL-GP LHQT. En rentrant en contact directement ou via un tiers avec TTB Travel vous vous engagez à respecter les Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 : CONDITIONS APPLICABLES

2.1 Définitions : un voyage implique au minimum deux étapes dans deux hôtels différents. Un séjour une seule étape dans un seul hôtel.

2.2 Dans le cas de réservation directe de séjour et/ou de croisières, les conditions de vente qui s'appliquent sont toujours celles du fournisseur que ce dernier soit un hôtel ou un croisiériste.

2.3 Dans le cas d'achat de billets d'avion intérieurs ou régionaux, que ce soit à l'occasion d'un voyage, d'une croisière ou d'un séjour les Conditions de Vente applicables sont celles du transporteur aérien.

2.4 Dans le cas de la création, l'organisation et le suivi de voyages sur mesure, les Conditions de Vente applicables sont les présentes.

2.5 Dans le cas où un séjour et/ou une croisière serait facturé par nos soins et réglé par nous au fournisseur les Conditions de Vente applicables sont les présentes.

2.6 Nous nous réservons de préciser, sous réserve de votre accord préalable écrit, des Conditions Particulières de Vente pour une prestation donnée. Leur validité primera sur celle de nos Conditions Générales qu'elles modifieront et/ou compléteront.

ARTICLE 3 : PRIX

3.1 Prix des voyages

3.1.1 Les prix indiqués dans nos devis en réponse à votre demande sont calculés à partir des prix les plus récents fournis par les intervenants au voyage, compagnies aériennes, établissements hôteliers, propriétaires de villas, trains, croisières, restaurants, guides etc.. Les offres des intervenants sont soumises à des délais de validité, généralement courts. Elles sont donc susceptibles de variations dans le temps et ne sont arrêtées avec certitude qu'aux dates des premiers paiements.

3.1.2 Nous ne procédons à aucun paiement à un fournisseur quel qu'il soit pour bloquer

ses prix avant d'avoir reçu le premier de vos paiements selon les conditions précisées dans notre facture. Aucune réservation ne peut être confirmée avant que nous ayons reçu ce premier paiement.

3.2 Variation des prix des voyages

3.2.1 Compte tenu des considérations exposées au § 3.1.1 les prix sont susceptibles de varier entre la date de notre offre et celle de notre facture comme entre cette dernière et celle des paiements effectifs aux prestataires, notamment du fait de la variation des prix des prestataires avant réception du paiement du voyage, des modifications éventuelles introduites dans le voyage avec votre accord et des variations des taux de change en vigueur lors de chacun des paiements reçus.

3.2.2 Si le prix que vous avez accepté subissait une hausse de plus de dix pour cent à qualité comparable des prestations, exclusion faite de l'incidence des variations des taux de change et des prix des vols, vous aurez l'option de résilier le contrat si vous le souhaitez.

3.3 Variation des prix des billets d'avion

3.3.1 Les prix des billets d'avion pour les liaisons internationales / domestiques peuvent varier en quelques heures sinon quelques minutes. Les prix des billets indiqués dans nos devis sont présentés à part dans nos offres. Ils sont purement indicatifs à la date d'envoi du devis.

3.3.1 Le prix définitif à payer pour un billet d'avion est toujours celui enregistré au moment même de l'achat. Les billets sont facturés séparément

ARTICLE 4 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

4.1 Inscription et facture

Dès réception de votre accord pour l'achat d'une de nos prestations, quelle qu'elle soit, nous émettons une facture qui vous est envoyée. Une inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé. Nos factures sont émises sous forme de documents électroniques non modifiables (PDF) par e-mail. Nous n'envoyons aucun document ni facture en papier par la poste traditionnelle.

4.2 Acompte

Dès confirmation du voyage, l'inscription doit obligatoirement s'accompagner d'un acompte à la hauteur de 25% du montant total du devis. Pour les programmes avec jungle privée et/ou hôtels 5*, l'acompte est représenté par un dépôt de 30% du montant total du devis. La date de réception de l'acompte déclenche les réservations concernant l'ensemble des prestations TTB Travel. La confirmation de ces réservations est expédiée au client sous 10 jours, par mail.

4.3 Solde

Le Client doit payer à TTB Travel la somme restante due, du prix total du voyage (soit 75%) le premier jour du voyage. En cas de non-respect de cet engagement sans l'accord de TTB Travel, TTB Travel se réserve le droit d'annuler le voyage, sans restitution de l'acompte versé par le client. Le client peut néanmoins tout payer avant le commencement du voyage. Dès le règlement d'un acompte ou solde de la part du client, TTB Travel établira un accusé de réception qui sera remis au client avant ou à l'arrivée des voyageurs au Vietnam, soit par e-mail ou par fax, soit en main propre, dans les bureaux de TTB Travel.

4.4 Mode de paiement

Les devis sont établis en USD. TTB Travel accepte le règlement dans la monnaie du choix du client: dollar américain, euro ou vietnam dong. TTB Travel appliquera le taux de change en cours le jour de la transaction en prenant référence sur le site www.xe.com

4.4.1 Virement bancaire dont les frais sont à la charge du Client/Agence. Les coordonnées bancaires de TTB Travel seront communiquées au client lors de la conclusion du contrat de prestation de services.

4.4.2 Paiement sécurisé en ligne: Le client peut payer par carte bancaire via un système de paiement sécurisé en ligne (3% de frais bancaires à la charge du client pour les cartes Visa, Master, ou 4% de frais bancaires (pour les cartes AMEX) à sa charge.)

4.4.3 Terminal de paiement électronique: Le paiement par carte bancaire via un terminal de paiement électronique (machine à cartes) n'est possible que pour le règlement du solde. Dans ce cas, le client devra se présenter à l'agence de TTB Travel avec sa carte. TTB Travel accepte les cartes VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, JCB. Le paiement s'effectue par une machine connectée directement à la banque (les frais bancaires d'environ 3% du montant de la transaction sont à la charge du client).

4.4.4 Espèces: Le paiement en espèces est effectué au bureau de TTB Travel ou auprès des personnes désignées par elle. Dans ce cas, aucun frais n'est requis.

4.5 Modification des réservations

En cas de modifications des disponibilités des hôtels, lodges ou camps après émission de notre facture nous nous réservons la possibilité d'en choisir d'autres de qualité comparable. La différence de prix vous sera soit facturée s'il y a un supplément à payer soit remboursée si la différence est en votre faveur.

ARTICLE 5 : TRANSPORT AERIEN

5.1 Les vols peuvent être soumis à changements par les compagnies aériennes entraînant pénalités ou

surcharges, jusqu'à ce que le paiement total final ait été effectué par nos soins à la compagnie aérienne. La confirmation d'un vol et son prix sont soumis à la disponibilité effective des places au jour où votre paiement nous parvient.

5.2 Les réservations de billets d'avion ne peuvent pas être confirmées avant que nous ayons reçu les informations concernant les nom, prénom, adresse, nationalité, numéros de passeport de chaque passager ainsi que les données de la carte de crédit que vous souhaiteriez éventuellement utiliser pour le paiement.

5.3 Les prestations de transport fournies par les transporteurs aériens sont soumises à leurs conditions générales et particulières de transport qu'il vous appartient de vérifier. Il vous appartient aussi de vérifier l'exactitude des trajets et des dates sur les titres de transport qui vous sont envoyés et de nous signaler dès que possible toute anomalie éventuelle.

5.4 Achat des billets d'avion. En ce qui concerne les vols internationaux/ domestiques, dans le cadre d'un voyage que vous nous commandez, l'achat des billets d'avion doit obligatoirement nous être confié. Dans le cas contraire, nous déclinons toute responsabilité sur le déroulement du voyage tant à votre arrivée au pays de destination qu'à votre départ .

ARTICLE 6 : FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION

6.1 Modification / annulation par le client

En cas d'annulation, le remboursement des sommes versées sera effectué déduction faite des frais d'annulation précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne:

- plus de 30 jours avant le départ: pas de frais sur les prestations terrestres. Sur vols réguliers, entre l'inscription et le jour du départ : les compagnies aériennes facturent des frais d'annulation et de ré-émission dans des conditions différentes : ces frais peuvent aller jusqu'à 100% du prix du billet et ne sont pas remboursables par l'assurance.
- de 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage
- de 7 à 4 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage
- de 3 jours avant le départ au jour du départ : 100 % du montant total du voyage.

6.2 Modification / annulation par TTB Travel

Si TTB Travel était contraint d'annuler le voyage, l'Acheteur en serait immédiatement informé et l'ensemble des sommes versées lui seraient immédiatement restituées

ARTICLE 7 : DOCUMENTS

7.1 Documents électroniques

Notre société utilise exclusivement des documents électroniques incluant – sans que cette inclusion implique limitation – nos offres, nos confirmations de réservations, nos factures et divers documents de voyages qui vous seront communiqués par e-mail, par fax ou au moyen de liens interactifs placés sur notre site ou sur les documents électroniques envoyés

7.2 Forme et délai de communication

Toute commande de votre part doit nous être confirmée par un document écrit, courriel, fax ou lettre. Si vous nous confirmez votre commande par téléphone ou par SMS, nous vous enverrons un courriel ou un fax d'enregistrement de votre commande tenant lieu de confirmation de votre part.

7.3 Carnet de voyage et vouchers

Vous recevrez par e-mail ou par fax dix jours environ avant votre départ un carnet de voyage couvrant toutes les informations et détails importants pour votre voyage, accompagné le cas échéant dans certains cas seulement de vouchers individuels à remettre aux hôtels et autres prestataires.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Nous ne pouvons en aucun cas être tenu pour responsables de votre arrivée tardive ou de votre non-présentation, de toute situation découlant de l'absence d'obtention d'un visa ou d'un titre de transport ou de toute autre cause de force majeure. Les conditions d'annulation prévues à l'Article 6 seront applicables.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS ET REMBOURSEMENTS

9.1 Toutes modifications apportées sur place à votre initiative lors de votre voyage aux conditions précisées dans votre carnet de route ou dans les vouchers qui vous auront été remis avant votre départ relèvent de votre seule responsabilité et ne feront l'objet d'aucun remboursement de notre part sauf si vous avez obtenu notre accord préalable par écrit (par courriel ou fax).

9.2 Pour que vos réclamations éventuelles puissent être prises en compte, nous devons les avoir reçues par écrit dans les 30 jours calendaires suivant la fin du voyage – ou la date de son éventuelle annulation. Elles devront être nécessairement accompagnées des documents permettant d'en apprécier le fondement et la justesse.

9.3 Nous ne procédons à aucun remboursement de services non consommés par vous pendant le voyage, sauf circonstances atténuantes vérifiables et sous réserve de pouvoir obtenir un remboursement du prestataire du service non consommé. Votre demande devra nous être parvenue dans les 30 jours suivant la

fin du voyage pour pouvoir être prise en considération.

ARTICLE 10 : LIMITATION DE RESPONSABILITES

Nous nous engageons à mettre en oeuvre les moyens requis pour un bon déroulement de votre voyage. Nous déclinons toute responsabilité en cas de sur-réservation ou de carence dans les prestations des fournisseurs, de pertes, désagréments ou inconforts, blessures, décès, retards ou dommages causés à vos affaires personnelles, en rapport avec la fourniture de nos services de réservation et de prestations de voyage et résultant – sans que cette liste soit limitative - de force majeure, de maladie, d'actes de guerre, de troubles civils, d'insurrection ou de révoltes, du fait d'animaux, de grèves ou d'interruption de service par du personnel, d'activités criminelles ou terroristes de quelque sorte que ce soit, d'empoisonnement de la nourriture ou boissons, des aléas climatiques ou du mauvais temps comme des incidents mécaniques liés aux moyens de transport empêchant notamment de partir ou d'arriver à l'heure prévue. Nous vous recommandons fortement de souscrire une assurance vous couvrant contre les conséquences financières de ces risques et avons prévu de vous la proposer en option.

Le souscripteur du voyage (signature)